

Procon Municipal de Maracanaú - CE

CIP N.º: 2506056400100034301

Protocolo Bmg N.º: 367075057

Nome: FRANCISCO CLAUDIANO BEZERRA DE

Prezado consumidor,

Nossa Ouvidoria analisou sua solicitação realizada via PROCON e vamos apresentar todos os esclarecimentos a seguir. Este será nosso principal canal de comunicação.

1. Resumo da solicitação da parte autora e das soluções que serão apresentadas pelo Banco Bmg.

Visando conferir maior objetividade à resposta, confira abaixo um resumo sobre os principais pontos levantados em sua reclamação, bem como as soluções que serão apresentadas pelo Bmg:

Resumo da solicitação: Consumidor informa que não possui mais interesse em manter qualquer vínculo com o cartão do Banco BMG, e deseja apenas quitar o valor correspondente às compras que efetivamente realizou, no entanto solicita o cancelamento do cartão.

Resumo dos pedidos: Requer exclusão das cobranças e cancelamento do cartão.

Soluções apresentadas: Passando esclarecimento e cartão cancelado.

2. Tentativas de contato.

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas levantadas em sua reclamação, realizamos tentativas de contato, conforme as datas descritas no quadro abaixo, porém não obtivemos sucesso.

DATA DAS TENTATIVAS	MEIO DE COMUNICAÇÃO	DADOS DOS CONTATOS
19/06/2025	Telefones	(85) 99178-9982

Mas não se preocupe, tais esclarecimentos também serão prestados ao longo da presente resposta e surgindo qualquer dúvida, permanecemos à sua disposição.

Contratação do cartão de crédito consignado:

Informamos que o objeto da presente demanda se trata da contratação do seu Cartão de Crédito Consignado BMG de número 5259.XXXX. XXXX. 0040. Gostaríamos de informar que o contrato deste cartão foi formalizado em 20/02/2025, com limite de crédito no valor de R\$2.428,00, e margem consignada para que seja realizado o pagamento mínimo de sua fatura de forma automática a partir do desconto em sua folha de pagamento ou benefício de R\$75,90.

Características do cartão.

Este cartão é uma solução financeira que permite ao titular realizar compras e saques, tendo como diferencial a forma de pagamento do saldo devedor.

A quitação do valor mínimo da fatura é feita por meio de descontos automáticos no benefício do titular, limitada a 5% do total do benefício. Isso não apenas facilita o gerenciamento das finanças, mas também assegura conformidade com as normas do Banco Central, garantindo a reserva de margem consignável. Este produto é ideal para quem busca comodidade e segurança financeira, **aliadas a taxas de juros mais acessíveis em comparação aos cartões de crédito tradicionais.**

Canais de Atendimento do Banco Bmg**Central de Relacionamento Cartões Bmg**☎ Tel (fixo) **0800 770 1790**☎ Celular **4002 7007** - 24h, todos os dias da semana.
Consultas, informações e serviços transacionais.**Ouvidoria**☎ **0800 723 2044**

De 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

SAC☎ **0800 979 9099**24h, todos os dias da semana.
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

4. Saldo devedor.

Esclarecemos que o pagamento do mínimo é por meio de desconto automático diretamente na conta do beneficiário. **Estes descontos são limitados a 5% total do seu benefício**, em que ocorre a reserva da sua margem consignável (RMC), como previsto em legislação. Desta forma, se há utilização do cartão consignado para compras ou saques, são cobrados valores mínimos, respeitando o limite da reserva de margem e, enquanto existir saldo devedor, ocorrerá os descontos.

Após análises terem sido realizadas, **não localizamos pagamentos complementares** efetuados por meio de suas faturas, é necessário sempre realizar os pagamentos complementares para que o saldo da fatura seja pago integralmente e não apenas o mínimo que é descontado em folha, por este motivo, ainda consta saldo devedor em aberto - de saldos remanescentes não pagos, gerando o saldo devedor atual de **R\$ 1.333,10**.

O saldo devedor atual se deu pelo não pagamento do valor integral da fatura, sendo realizado durante meses apenas o pagamento mínimo previsto em folha.

É importante ressaltar, que não havendo o pagamento do valor integral da fatura, **incidem encargos rotativos sobre o saldo devedor remanescente, conforme previsão contratual.**

Caso tenha interesse na liquidação total do débito, podemos enviar o boleto ou código de barras da quitação total deste contrato, no valor de **R\$ 615,57**.

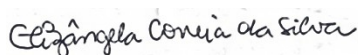
Cancelamento do cartão

Atendendo a sua solicitação feita via Procon, informamos que Cartão físico (plástico) de Crédito Consignado **foi cancelado**, porém, vale salientar que para ocorrer a liberação da margem averbada junto à nossa Instituição Financeira, se torna necessário o procedimento de quitação do saldo devedor em aberto. Tendo em vista que, a característica deste produto se origina de desconto em folha de pagamento enquanto houver saldo devedor pendente.



Caso tenha alguma dúvida, reforçamos que poderá nos acionar pelo nosso WhatsApp: (11) 4002-4007 – basta nos dar um “oi” – escrever “OUVIDORIA”, seu CPF, o protocolo de atendimento e um de nossos analistas atenderá você.

Cordialmente,



Elizângela Correia



Michelle Lattaruzo Bessa

Canais de Atendimento do Banco Bmg

Central de Relacionamento Cartões Bmg

Tel (fixo) **0800 770 1790**

Celular **4002 7007** - 24h, todos os dias da semana.
Consultas, informações e serviços transacionais.

Ouvidoria

0800 723 2044

De 2ª a 6ª feira, das 08h às 20h, exceto feriados.

SAC

0800 979 9099

24h, todos os dias da semana.
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.